

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI DESA WISATA MALASARI
KABUPATEN BOGOR SEBAGAI POTENSI GASTRONOMI**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada
Program Studi Manajemen Industri Katering, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial,
Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

Ulfari Martiyatun Nisa

1600161

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

BANDUNG

2020

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESA WISATA MALASARI KABUPATEN BOGOR
SEBAGAI POTENSI GASTRONOMI**

**Oleh:
Ulfari Martiyatun Nisa
1600161**

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Fakultas Pendidikan
Ilmu Pengetahuan Sosial

© Ulfari Martiyatun Nisa
Universitas Pendidikan Indonesia
2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan
dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

ULFARI MARTIYATUN NISA

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESA WISATA MALASARI KABUPATEN BOGOR
SEBAGAI POTENSI GASTRONOMI**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Pembimbing II



Dr. Dewi Turgarini, SS.,MM.Par.

NIP. 19700320.200812.2.001

Caria Ningsih, M.Si., Ph.D

NIP. 19800131.200812.1.002

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini, SS.,MM.Par.

NIP. 19700320.200812.2.001

ABSTRAK

Penelitian ini fokus membahas mengenai kepuasan wisatawan terhadap *service quality* (SERVQUAL) dan potensi gastronomi yang ada di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat evaluasi wisatawan terhadap tingkat kepuasan wisatawan serta potensi gastronomi makanan dan minuman lokal apa saja yang ada di Desa Wisata Malasari. Variabel bebas (variabel independen) dari penelitian ini yaitu X adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *service quality* dimana X1 *Tangible*, X2 *Reliability*, X3 *Responsiveness*, X4 *Assurance* dan X5 *Emphaty*. Variabel terikatnya (variabel dependen) yaitu Y adalah aspek-aspek kepuasan wisatawan yang meliputi harapan dan persepsi . Penelitian ini berbentuk *mix method research* yaitu kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan uji Parsial. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi dokumentasi, wawancara mendalam dan penyebaran angket. Hasil penelitian menunjukkan seberapa puas wisatawan atas *service quality* yang dilakukan dan nilai-nilai gastronomi yang ada pada Desa Wisata Malasari, kemudian mendapatkan kepuasan dari wisatawan mengenai potensi gastronomi Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor.

Kata Kunci : desa wisata; gastronomi; *service quality*; kepuasan wisatawan.

ABSTRACT

This research focuses on the satisfaction of tourists to service quality (SERVQUAL) and the gastronomic potential in Malasari tourism village of Bogor Regency. The purpose of this research is to see the evaluation of tourists on the level of tourists satisfaction as well as the gastronomic potential of local food and beverages that exist in Malasari tourism village. The free variable (independent variable) of the study is X is the factors that affect service quality where X1 Tangible, X2 Reliability, X3 Responsiveness, X4 Assurance and X5 Emphaty. Its variable (dependent variable) Y is the aspect of tourist satisfaction that includes expectations and perception. This research form mix method research is qualitative and quantitative using partial test. Data collection techniques are conducted through observation, documentation studies, in-depth interviews and poll deployment. The results showed how satisfied tourists are for service quality done and the gastronomic values that exist in the village tourism Malasari, then get satisfaction from tourists regarding the gastronomic potential of the village tourism Malasari Bogor Regency.

Keywords: tourist village; gastronomy; service quality; tourist satisfaction.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL	11
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penulis	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Kajian Teoretis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kajian Empiris.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Wisatawan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Gastromomi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pariwisata Gatronomi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Desa Wisata.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1 Komponen Desa Wisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2 Pengembangan Kawasan Desa Wisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Salapan Cinyusu.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Model Pengelolaan Gastronomi Sunda.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Makanan Lokal.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	Error! Bookmark not defined.

2.1.10	Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.11	Konsep Kepuasan Wisatawan	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.3	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Analisis Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Analisis Data Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Teknik Analisis Linier Berganda..	Error! Bookmark not defined.
3.5	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.7	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.10	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Desa Wisata Malasari	Error! Bookmark not defined.
4.2	Tema dan Bentuk Kegiatan Wisata	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Kelompok Swadaya Masyarakat dan Kelompok Kreatif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	<i>Branding</i> Desa Wisata.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	<i>Advertising and Selling</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3	Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.

4.3.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.1	<i>Manager</i> Desa Wisata Malasari ...	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.2	Pemerintah Desa Wisata.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.3	Pemerhati.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.4	Cv. Pesona Malasari	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.5	Media.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.6	Masyarakat Desa Wisata	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.7	Pakar	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.8	Penikmat	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.9	NGO (Kelompok Swadaya Masyarakat)....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.10	Pemasok.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.11	Pengelola Desa Wisata/ Pekerja Desa Wisata ...	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.12	Wisatawan Desa Wisata Malasari	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
4.4	Aspek-Aspek Gastronomi Makanan Lokal Desa Wisata Malasari .	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Filosofi, Sejarah, Tradisi dan Sosial	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Etika dan Etiket	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Belajar, Meneliti dan Menulis Makanan	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Bahan Baku dan Cara Memasak	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	Menghidangkan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.6	Mencicipi.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.7	Mencari Pengalaman Unik	Error! Bookmark not defined.
4.4.8	Model Pengelolaan Gastronomi Sunda.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>Tangible</i> yang Dirasakan Di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor ..	Error! Bookmark not defined.

4.5.2	Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>Reliability</i> yang Dirasakan Di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>Responsiveness</i> yang Dirasakan Di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor ..	Error! Bookmark not defined.
4.5.4	Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>Assurance</i> yang Dirasakan Di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.
4.5.5	Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>Empathy</i> yang Dirasakan Di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor ..	Error! Bookmark not defined.
4.5.6	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Mengenai Kualitas Pelayanan yang Dirasakan di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor ...	Error! Bookmark not defined.
4.6	Gambaran Tingkat Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	<i>Expected Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	<i>Perceived Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Rekapitulasi Hasil Penilaian Tentang Tanggapan Mengenai Harapan dan Persepsi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Malasari Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.
4.7	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.7.1.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.7.4	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.7.5	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Malasari	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.

5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		13
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pra Penelitian Di Desa Wisata Malasari	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Komponen Gastronomi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Pola Hubungan Kerjasama	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Interaksi wisatawan membuat kerajinan gula aren .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Proses pembuatan sapu apus	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Hasil kerajinan berbahan baku rotan..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Kesenian tutunggulan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Interaksi wisatawan dalam kesenian degung sunda	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 Kegiatan kesenian dogdog lojor	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8 Interaksi wisatawan dalam rangkaian kegiatan Halimun Lembur <i>Experience</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9 Infografis Kegiatan Halimun Lembur <i>Experience</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10 Infografis Kegiatan Halimun <i>Adventure Journey</i> .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.12 Karakteristik Responden berdasarkan usia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.13 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.14 Karakteristik Responden berdasarkan profesi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.15 Karakteristik Responden berdasarkan penghasilan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.16 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.17 Produk Gula aren.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.18 Produk Keripik Talas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.19 Produk Keripik Pisang	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.20 Produk Madu Hutan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.21 Proses penyadapan nira	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.22 Pemasakan nira.....	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.23 Pembuatan keripik pisang	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.24 Proses Produksi Keripik Talas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.25 Pemanenan Madu	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.26 penyajian gula aren.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.27 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Mengenai Kualitas Pelayanan yang Dirasakan di Desa Wisata Malasari	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.28 <i>Service Quality</i> Pada Garis Kontinum	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.29 Histogram Dependen Variabel	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.30 <i>Normal Probability Plot</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing.....	5
Tabel 1. 2 Potensi pariwisata	16
Tabel 1. 3 Jumlah Kunjungan Wisatawan	17
Tabel 2.1 Komponen Desa Wisata.....	20
Tabel 2.2 Pengembangan Kawasan Desa Wisata	22
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	33
Table3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	56
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	57
Tabel 4.1 Identifikasi Potensi KSM.....	77
Tabel 4.2 Sejarah, Filosofi dan Tradisional	90
Tabel 4.3 Etika dan Etiket.....	96
Tabel 4.4 Belajar Meneliti dan Menulis Makanan.....	97
Tabel 4.5 Bahan Baku dan Cara Memasak	98
Tabel 4.6 Menghidangkan.....	110

Ulfari Martiyatun Nisa, 2020

PENGARUH SERVICE QUALITY (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DESA WISATA MALASARI KABUPATEN BOGOR SEBAGAI POTENSI GASTRONOMI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.7 Mencicipi	111
Tabel 4.8 Mencari Pengalaman Unik	113
Tabel 4.9 Model Pengelolaan Gastronomi	117
Tabel 4.10 Tanggapan Mengenai <i>Tangible</i>	121
Tabel 4.11 Tanggapan Mengenai <i>Reliability</i>	123
Tabel 4.12 Tanggapan Mengenai <i>Responsiveness</i>	124
Tabel 4.13 Tanggapan Mengenai <i>Assurance</i>	126
Tabel 4.14 Tanggapan Mengenai <i>Emphaty</i>	127
Tabel 4.15 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	129
Tabel 4.16 Tingkat Harapan Wisatawan	132
Tabel 4.17 Tingkat Persepsi Wisatawan	134
Tabel 4.18 Rekapitulasi Harapan dan Persepsi Wisatawan	136
Tabel 4.19 <i>Output Service Quality</i>	139
Tabel 4.20 <i>Output Anova</i>	140
Tabel 4.21 <i>Output Koefisien Regresi</i>	141

DAFTAR PUSTAKA

- Geogra, F., & Gadjah, À. U. (2013). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Partisipasi Masyarakat Lokal Di Desa Wisata Jatiluwih Tabanan, Bali. *Jurnal Kawistara*, 3(2), 129–139. <https://doi.org/10.22146/kawistara.3976>
- Hamid, D, Prasetya A (2016) Studi Pada Desa Pujonkidul Kecamatan Pujon Kabupaten Malang (Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya) . 33(2), 18–24.
- Hanif, A., Kusumawati, A., & Mawardi, M. (2016). PENGARUH CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN (Studi pada Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 38(1), 44–52.
- Hartanti, F. T., Luh, N., & Hariastuti, P. (2015). *INTEGRASI SERVQUAL DAN QFD UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI TEMPAT REKREASI KENJERAN*. 97–106.

- Hermawan, H. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan: Studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran. *Jurnal Media Wisata*, 15(1), 562–577.
- Kalebos, F. (2016). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan (489. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajem*, 4, 489–502.)
- Kepariwisataan, T. U. (2010). *Bab ii tinjauan pustaka*. 6–32.
- Melani, E., Afandi, A., & Indrawan, A. K. (1900). *Pengembangan Wisata Gastronomi Pada Destinasi Wisata Kajoetangan Heritage Kota Malang*. 1–4.
- Nugraheni, P. A. (2015). *Terhadap Kualitas Pelayanan Ticketing Pada Pt . Indonesia Air Asia Cabang Denpasar*. 3(1), 6–10.
- Nurwitasari, A. (2015). Pengaruh Wisata Gastronomi Makanan Tradisional Sunda Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung Ke Kota Bandung. *Barista*, 2(1), 92–102. Retrieved from file:///D:/ARTIKEL ILMIAH/2019 IDIK/34-62-1-SM.pdf
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susyanti, D. W., Latianingsih, N., & Jakarta, P. N. (2014). *Potensi desa melalui pariwisata pedesaan*. 11(1), 65–70.
- Syarifuddin, D. (2014). *MEASURING DESTINATION SERVICE QUALITY (STUDI TENTANG PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN KEBUN BINATANG BANDUNG). I(2)*.

- Taqwani, M. D. (2012). a-research.upi.edu. Analisis Kebudayaan Gastronomi Dan Tindak Tutur Dalam Kajian Pragmatik Pada Film Ratatouille , 55.
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)* □. 02(02), 13–23.
- Turgarini, D. (2018). *Gastronomi Sunda Sebagai Daya Tarik Wisata Kota Bandung*. 2018.
- Yuniar, S. R. I. S., Ariyanto, S., & Liansari, G. P. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT . X **. 02(02), 98–109.
- Zakaria, F., & Suprihardjo, D. (2014). Konsep Pengembangan Kawasan Desa Wisata di Desa Bandungan Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan. *Teknik Pomits*, 3(2), C245–C249. <https://doi.org/2337-3520>